

2011年3月4日
株式会社日立ソリューションズ

日立ソリューションズが碧海信用金庫の相続業務支援システムを構築 ナビゲーション機能によるお客様サービス向上・業務効率化を実現

株式会社日立ソリューションズ（本社：東京都品川区、取締役社長：林 雅博 / 以下、日立ソリューションズ）は、碧海信用金庫（本店：愛知県安城市、理事長：増田 昌史）の相続業務支援システムを構築しました。同金庫では、2011年1月から運用を開始し、お客様サービス向上や業務効率化を実現しています。

少子高齢化などにより、金融機関における相続業務の取扱件数は、年々増加傾向にあります。しかし相続業務は、深い専門知識や適切な判断が必要とされるため、ベテラン職員が対応しているケースが多く見られます。

碧海信用金庫では、営業店からの本部への相続業務に関する問い合わせが集中し、その対応に苦慮していました。そこで営業店職員のスキルアップやお客様からの苦情発生の抑止・お客様満足度向上を実現するため、取引情報と連携したナビゲーション機能や、今後のシステムの拡張性などを評価し、日立ソリューションズが提案する相続業務支援システムを採用し、2011年1月から運用を開始しています。

今回、運用を開始した相続業務支援システムでは、必要な事務作業やお客様から提出いただく書類（徴求書類）の種類などをナビゲーションする機能を使用することで、誰でも適切かつスムーズなお客様対応が可能となりました。また、取扱い件数の少ない相続業務の対応状況を事例として蓄積し、全店で共有化できるナレッジマネジメントも推進しています。

相続業務支援システムの特徴

（１）事務作業ナビゲーション機能

相続業務支援システムは、お客様の来店時に、システムが自動収集した被相続人の取引状況（預金・貸金状況等）から確認すべき項目を抽出したヒアリングシートによって、受付事務をスムーズに進めることができます。

（２）相続人ナビゲーション機能

法定相続順位等を考慮した画面誘導により、相続関係図を自動で作成できます。

（３）徴求書類ナビゲーション機能

被相続人の取引状況（預金・貸金状況）や遺産分割形態などの情報から、お客様に提出いただく相続関連書類の情報を表示し、お客様向けのご案内を自動で作成できます。

（４）過去案件の蓄積・事例検索機能

取扱い件数の少ない相続業務では、取扱った案件を事例として蓄積し、事例検索などで類似案件の事務内容を照会することができます。



本社 〒140-0002 東京都品川区東品川四丁目12番7号
本社別館 〒108-8250 東京都港区港南二丁目18番1号
Tel:03-5780-2111 ホームページ: <http://www.hitachi-solutions.co.jp/>

日立ソリューションズ

日立ソリューションズは、今後も碧海信用金庫に事務効率化に向けたシステム拡張や、適切なソリューションを提供していき、碧海信用金庫の『地域のファースト・コール・バンク～ もっとも身近で、もっとも頼りになる信用金庫～』をスローガンとしたお客様サービス向上/業務標準化・効率化の課題解決の支援を行っていきます。

商品・サービスに関するお問い合わせ窓口

URL : <https://www.hitachi-solutions.co.jp/inquiry/> Tel : 0120-571-488

報道機関からのお問い合わせ

担当部署 : CSR 統括本部 コーポレート・コミュニケーション本部 広報・宣伝部 広報グループ

担当者 : 廣納(ひろのう)、柴田

Tel : 03-5479-5013 E-mail : koho@hitachi-solutions.com

記載している会社名、システム名、製品名は各社の商標、又は登録商標です。

このニュースリリース記載の情報(製品価格、製品仕様、サービスの内容、発売日、お問い合わせ先、URL等)は、発表日現在の情報です。予告なしに変更され、検索日と情報が異なる可能性もありますので、あらかじめご了承ください。

 **株式会社 日立ソリューションズ**

本社 〒140-0002 東京都品川区東品川四丁目12番7号

本社別館 〒108-8250 東京都港区港南二丁目18番1号

Tel: 03-5780-2111 ホームページ: <http://www.hitachi-solutions.co.jp/>

日立ソリューションズ

